**东南大学无锡校区教室驻场服务项目需求**

**一、项目名称：**东南大学无锡校区教室驻场服务项目

**二、项目目标**

保障校区教学教室多媒体设备正常运行，确保教学工作有序开展。

**三、项目编号：**RC2024-08-01

**四、项目预算：**不超过15万元

**五、项目服期限：**服务有效期为1年

**六、项目范围**
东南大学无锡校区博雅楼A、博雅楼B。

**七、项目人员管理服务要求**

**（一）人员能力要求**

★中标单位应对本项目成立运维服务专项团队，服务期间提供不低于1名工程师固定驻场服务，开学、学校重大活动（如各级各类比赛、考试等）、应急事件处置期间，需按照采购方要求另外增派人手（费用不另行支付）。

**☆驻场时间**：学期内每周一至周五7:30-18:30（周末需按课表已排课时段驻场，确保至少课前10分钟开启多媒体设备；寒暑假按需驻场）。

**（二）人员流动性要求**

★服务期间要求 不低于1名人员常驻现场。

★中标单位应至少提供1名应急联系人及联系电话。

★中标单位须提供 7\*24 小时电话及远程技术支持。

经采购方认定存在违纪行为、服务能力较差的驻场运维人员，采购方将以书面工作联系函形式正式通知立即更换相应驻场运维人员。

**（三）项目运维工作要求**

项目现场应派驻 1 名现场运维的人员，驻场时间内需保证 1 名现场运维人员在场。选派现场运维服务人员需符合《运维人员技术水平标准》相关要求， 经采购方认可后方能上岗，签署《保密承诺书》和《运维驻场服务人员须知承诺书》。

**（四）项目人员管理**

投标方须制定详尽的人员管理条例，包括并不限于以下内容：

1、派驻人员服从采购方的统一安排；严格遵守采购方的工作时间，工作期间不得从事其它活动。如需请假需提前告知并获得采购方批准后方可休假，休假期间投标方需补充相关能力的人员；

2、与客户单位相关部门协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作；

3、所派驻人员应严格遵守采购方的规章制度和保密制度，对被支持单位系统软件、应用软件等相关密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

4、驻场服务工程师在进行现场服务时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。

5、投标方所派驻的人员必须严格按照投标书的要求进行安排，试用期为 1 个月，采购方有权进行合理选择。合同期内将不定期对派驻人员进行技术、能力、品德、服务态度、精神面貌、出勤率、用户投诉率进行综合考核，对考核不合格者有权做出相应处理，并追究投标方有关责任。

6、服务人员储备：在搭建运维服务管理体系的过程中，制定完善的人员招聘、培训流程，配合人员绩效考核以及关键岗位备份制度等一整套的人员管理模式，保证运维服务团队的人员供给，同时确保服务人员在服务规范、技术水平、沟通能力等各方面，满足本项目的需求。

**八、项目内容**

**（一）多媒体教室及研讨室**

1、多媒体教室及研讨室内设备日常维护：投影机、一体机、电脑、中控、电动幕布、功放、音响、话筒、监控、信号线、连接线、遥控器、屏蔽仪、摄像头、时钟等外设日常调试、检查、更新、维护等。

2、课程保障：根据每学期课表安排，课前提前开启多媒体设备（至少提前10分钟），课后及时关闭多媒体设备、检查硬件、配套外设、教具数量及状态；上课期间，遇服务电话及时响应并在5分钟内到达指定教室，帮助授课老师及时解决设备使用问题，确保课程顺利开展。

3、考试保障：根据每学期专业课、公共课考试安排，完成考试教室设备检查、设备调试与故障解决、考场布置，确保考试顺利进行。

4、线路整理及多媒体设备除尘：定期对机柜及讲台内线缆进行整理及设备除尘。

5、设备故障解决：如遇设备故障及时解决，保障教学、考试用设备正常运行。

6、配套设备管理：管理校方提供的教室用多媒体配套设备（键盘、鼠标、传屏器、翻页笔、外接话筒、音响等），做好登记、保管、增补建议等。

7、多媒体教室及研讨室内设备定期维护：定期（至少每月一次）对涉及到的相关设备进行除尘、调试、开机测试、常用软件更新等检查，并对出现的问题及时解决、故障报修，完成后形成书面报告，反馈情况至校区。

8、驻场期间，若无工作安排，根据教学要求，配合完成教室内教具整理、教室检查等其他教室管理相关工作。

**（二）自习室**

考试保障：根据每学期专业课、公共课考试安排，完成考试用自习室设备检查、设备调试与故障解决（主要涉及时钟、监控、屏蔽仪等）、考场布置，确保考试顺利进行。

**（三）四、六级考试保障：**

四六级标准化考场系统运维保障，包含（巡查系统、无线电作弊防控系统、身份验证系统、网络时钟及金属探测系统）：

1、每次考试前一个月，对运营商线路及标准化考场所有设备进行全网调试，并对接考试院，保证考试前系统的稳定正常。

2、提供及时的技术支持，解决考场系统在运行过程中出现的问题。

3、提供相关培训服务，帮助使用人员熟悉和掌握考场系统的使用和维护。

4、提供考场系统的升级服务，确保考场系统能够满足未来的考试需求。

5、考试期间，要求不低于3名专业技术人员提供保障服务，确保考场系统的正常运行，避免因系统故障原因影响考试正常进行。

**（四）设备登记与管理**

做好博雅楼A、博雅楼B所有房间内涉及到的上课用、考试用多媒体设备及配套工具的台账登记、管理、借用等工作。

**九、保密承诺要求**

（一）保密内容及范围

1、涉及为用户维护以及用户提供的所有系统信息

2、凡以直接、间接、口头或书面文字等形式提供涉及保密内容的行为均属泄密。

（二）保密措施

1、中标单位应仅将用户批露的保密信息只用于对用户的外包服务工作中。

2、中标单位对从用户获取的涉及外包服务工作的技术信息和技术资料负有保密责任，未经用户同意不得提供给任何第三方。

3、在维保期限内，如发现有关保密信息被泄露，应及时通知用户，并采取积极的措施避免损失的扩大。

4、当驻场运维人员发生人员变更时，需及时通知用户更换账户密码。

**十、评分标准**

| **评分****因素** | **评审标准** | **分值** |
| --- | --- | --- |
| 价格30分 | 价格分：采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且价格最低的报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算:报价得分=(评标基准价/报价)×30（小数点保留两位） | 30 |
| 技术方案40分 | 需求理解：供应商熟悉教室多媒体设备现状，提供对业务需求及系统现状的理解描述，提供教室多媒体系统架构图和本项目的详细调研清单。需求理解非常透彻、准确，科学性、针对性强的得8-10分；需求理解较为透彻，方案说明有科学性和针对性较强的得5-7分；对需求理解差，缺乏针对性的，不能满足要求及未提供的不得分。 | 10 |
| 运维服务方案：供应商提供的运维服务方案，服务方案要求理解非常透彻、准确，科学性、针对性强的得6-10分；对服务方案理解较为透彻，方案说明有科学性和针对性较强的得4-6分；对服务方案理解差，缺乏针对性的，不能满足要求及未提供的不得分。 | 10 |
| 项目实施方案：供应商需结合学校的实际情况，提供整体项目实施方案（包括运维项目成员、运维服务管理，应急响应等内容），方案具有针对性强、参考性强的方案完善的得6-10分；较完善，少部分内容有所欠缺得4-6分；方案大部分内容欠缺，不能满足要求及未提供的不得分。 | 10 |
| 服务体系建设方案：供应商需结合学校的实际情况和未来发展，帮助学校完善运维服务体系，提供完整可实施的运维服务体系建设方案。以主动服务为导向，方案完整、服务方向全面、满足项目要求得6-10分；方案较完善，少部分内容有所欠缺得4-6分；方案大部分内容欠缺，不能满足要求及未提供的不得分。 | 10 |
| 商务20分 | 供应商相关资质认证：1、供应商具有有效期内的ITSS信息技术服务运行维护标准证书，二级及以上证书得3分，否则不得分；2、供应商具有有效期内的CS信息系统建设和服务能力三级及以上证书得3分，否则不得分；3、供应商具备有效期内的ISO9001、ISO27001、ISO20000体系认证证书）提供一份得2分，最多得6分；**注：以上资料均要求提供证书复印件并加盖供应商公章，评分中出现无证明资料或无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。** | 12 |
| 根据投标单位项目维护人员结构和数量、人员资质等方面内容进行综合评分：1、供应商拟派项目负责人具有工程师资质证书，并通过信息安全保障认证（CISAW），全部提供得4分，否则不得分。2、供应商项目团队成员（项目负责人除外）具备高级工程师资质证书的得2分。3、供应商项目团队成员（项目负责人除外）具有ITSS服务工程师证书得2分。**注：以上人员资质要求提供证书复印件并加盖供应商公章，并出示供应商最近3个月为其所缴纳的社保记录，否则该项不得分。** | 8 |
| 业绩10分 | 供应商提供2021年1月1日以来（以合同签订日期为准）运维服务项目案例，每提供一个案例得2分，最多得10分。**（提供项目合同复印件加盖公章）。** | 10 |